

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PD. BPR BKK BOJA CABANG PATEBON KENDAL)

Reny Sukawati

Email : suka_reny@yahoo.co.id

Abstract

Governance Corporation of Loan Public Bank BKK BOJA of Kendal Patebon Branch is goverman corpration which run banking sector. Development of bank average in Kendal is fast, it causes hard competition. It also causes PD. BPR BKK BOJA of Kendal Patebon Branch increase it's service quality for getting costumer's as much as it can. This analysis result show that tangible variable tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty influence positive and significance of PD. BPR BKK BOJA of Kendal Patebon Branch.

Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Customer's Satisfaction.

Abstrak

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan BOJA Cabang Patebon Kendal merupakan perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang perbankan. Perkembangan jumlah perbankan di daerah Kendal yang pesat, menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Hal ini memacu PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan guna mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Perbankan adalah salah satu faktor penting dalam perekonomian suatu negara. Keberadaannya sangat diperlukan untuk menunjang kehidupan ekonomi suatu bangsa. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, menurut UU RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 yaitu akan mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dan perekonomian Negara (Lukman Dendawijaya, 2005).

KAJIAN TEORI

Kualitas memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Jasa yang diterima sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Menurut Kotler (dalam Fandy Tjiptono, 2006), jasa berbeda dengan barang jika barang merupakan suatu obyek alat / benda maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja / usaha.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan menurut Wyckot (dalam Fandy Tjiptono, 2006). Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006) terdapat 5 dimensi kualitas jasa yaitu : Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan kepastian, Empati.

Kepuasan konsumen adalah ungkapan seseorang dalam memberikan nilai yang dirasakan dan diharapkan seseorang terhadap suatu produk atau jasa menurut Kotler dalam Lupiyoadi : 2006.

METODE

Metode penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian *explanatory research* yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang akan diteliti dan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain serta menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Peneliti mengambil obyek penelitian di kantor PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal. Sampel sebanyak 97 nasabah yang dihitung menggunakan rumus Solvin. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Metode pengolahan data diawali dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan uji statistik deskriptif dan uji tabulasi silang (crosstab) menggunakan program SPSS. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda.

HASIL

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel bukti fisik PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 66 responden (68,1%), terdiri dari 35 responden (36,1%) menyatakan pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan sangat baik dan 31 responden (32,0%) menyatakan baik. Bukti fisik termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,442. Menurut hasil uji regresi, bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,276. Adapun hasil uji signifikansi dengan melihat t hitung, nilai bukti fisik sebesar 4.805. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel kehandalan PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah tergolong sangat baik / handal, yaitu sebanyak 83 responden (85,6%), terdiri dari 57 responden (58,8%) menyatakan pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan sangat baik dan 26 responden (26,8%) menyatakan baik. Kehandalan termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,529. Menurut hasil uji regresi, kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,467. Adapun hasil uji signifikansi dengan melihat t hitung, nilai kehandalan sebesar 6.070. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel daya tanggap PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 93 responden (95,9%), terdiri dari 48 responden (49,5%) menyatakan pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan sangat baik dan 45 responden (46,4%) menyatakan baik. Daya tanggap termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,321. Menurut hasil uji

regresi, daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,319. Adapun hasil uji signifikansi dengan melihat t hitung, nilai kehandalan sebesar 3.308. Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel jaminan PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 62 responden(63,9%), terdiri dari 13 responden(13,6%) menyatakan pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan sangat baik dan 49 responden(50,5%) menyatakan baik. Jaminan termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,501. Menurut hasil uji regresi, jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,432. Adapun hasil uji signifikansi dengan melihat t hitung, nilai jaminan sebesar 5.649. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel empati PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 87 responden(69,7%) terdiri dari 40 responden(41,2%) menyatakan pengaruh variabel empati terhadap kepuasan sangat baik dan 47 responden(48,5%) menyatakan baik. Empati termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,554. Menurut hasil uji regresi, empati berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,492. Adapun hasil uji signifikansi dengan melihat t hitung, nilai empati sebesar 6.490. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel kepuasan terhadap PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 83 responden (85,5%), terdiri dari 24 responden (24,7%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal dan 59 responden (60,8%) menyatakan puas. Dengan prosentase tersebut dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan terhadap PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah sangat baik dan PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal mampu memberikan kepuasan kepada nasabah.

Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan, dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1

Pengaruh	Koefisien Regresi	R	R Square	Adjusted R Square	t hitung	F hitung	Sig.
X1 → Y	0.131	0.704	0.496	0.468	2.348	17.917	0.021
X2 → Y	0.194				2.426		0.017
X3 → Y	0.110				1.386		0.169
X4 → Y	0.198				2.651		0.009
X5 → Y	0.211				2.547		0.013

Hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 46,8%. Koefisien korelasi pada kelima variabel sebanyak 0.704 yang berarti memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji signifikansi dengan melihat F hitung, nilai kelima variabel tersebut sebesar 17.917. sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal. Hasil uji dengan melihat sig. dari variabel bukti fisik sebesar 0,021, kehandalan sebesar 0.017, daya tanggap sebesar 0.169, jaminan sebesar 0,009 dan empati sebesar 0.013. Sehingga yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah variabel jaminan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi / melebihi harapan konsumen (Fandy Tjiptono, 2006 : 67). Dalam penelitian ini, menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006 : 182) kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bukti Fisik.

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik suatu perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dalam penelitian ini, bukti fisik diukur melalui penampilan karyawan, fasilitas ruang tunggu, tempat parkir dan lokasi perusahaan. Dari hasil penelitian, sebanyak 35 responden (36.1%) menilai bahwa bukti fisik yang diberikan oleh PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal sangat baik.

2. Kehandalan.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan meliputi pelayanan yang tepat dan teliti, pelayanan yang cepat, penanganan / pengadministrasian catatan / dokumen yang akurat, dan pelayanan yang baik dan benar.

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 57 responden (58.8%) menilai bahwa PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal handal / baik dalam memberikan pelayanan, sehingga memunculkan pengaruh yang positif dan signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan.

3. Daya tanggap

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan suatu pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap meliputi ketanggapan terhadap keluhan, kejelasan informasi, penanganan masalah dilakukan dengan cepat, dan dapat mengatasi masalah dengan benar.

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 48 responden (49.5%) menilai bahwa PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal sangat baik / tanggap dalam menanggapi keinginan konsumen, baik dalam mengatasi masalah maupun memberikan pelayanan.

4. Jaminan

Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan meliputi pengetahuan karyawan akan jasa yang ditawarkan, rasa nyaman dan percaya kepada karyawan, kesopanan serta keramahan dan kesabaran karyawan pada waktu memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 49 responden (50,5%) menilai bahwa jaminan PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah baik.

5. Empati.

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan memahami keinginan mereka. Empati meliputi kepedulian dan perhatian serius dari karyawan, pemahaman karyawan dalam memahami keinginan konsumen, hubungan baik karyawan dengan konsumen, serta komunikasi yang baik dengan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 47 responden (48.5%) menilai bahwa empati PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal adalah baik.

6. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

Berdasarkan hasil uji penelitian secara bersama-sama, dengan melihat *Adjusted R Square* atau koefisien determinasi, kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut diperoleh 46,8% berpengaruh besar terhadap kepuasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pada PD. BPR BKKBOJA Cabang Patebon Kendal tergolong sangat baik, yakni sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan

- a. Variabel bukti fisik tergolong sangat baik sebanyak 66 responden (68,1%), bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan sebesar 0,276. Dengan t hitung sebesar 4.805.
- b. Variabel kehandalan tergolong sangat baik sebanyak 83 responden(85,6%), kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan sebesar 0,467. Dengan t hitung sebesar 6.070.
- c. Variabel daya tanggap sebagian besar responden tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 93 responden(95,9%), daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan sebesar 0,319. Dengan t hitung, sebesar 3.308.
- d. Variabel jaminan tergolong sangat baik sebanyak 62 responden(63,9%), jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan sebesar 0,432. Dengan t hitung sebesar 5.649.
- e. Variabel empati tergolong sangat baik sebanyak 87 responden(69,7%) empati berpengaruh positif terhadap kepuasan sebesar 0,492. Dengan t hitung, sebesar 6.490.

2. Variabel Kepuasan

Variabel kepuasan tergolong sangat baik dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, yaitu sebanyak 83 responden (85,5%),

3. Pengaruh Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal. Hasil pengujian yaitu sebesar 46,8%. Dengan melihat F hitung, nilai kelima variabel tersebut 17.917. Disimpulkan terdapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Erwan P dan Ratih, Dyah S. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Dava Media.
- Dendawijaya, Ir.Drs Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan edisi kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indra, Dodik Agung 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok Studi kasus pada PD. BPR Bank Pasar Karanganyar*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 1 No.1,1-13, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soelasih, Yasintha. 2003. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 4 No.2 , Unika Atma Jaya Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supranto, Prof J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDY
- Umar, Husein. 2007. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta. Gramedia Pustaka.